

## Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

### CONSEJO INSULAR DE MENORCA

**6405** *Decreto de la presidenta del Consejo Insular de Menorca núm. 288/2019 de 24 de mayo, relativo a la revisión de la carta de compromisos del Servicio de Atención Ciudadana (exp. 03136-2019-1)*

El Reglamento de participación ciudadana del Consell Insular de Menorca establece en el artículo 27 que el Consell Insular debe implantar gradualmente cartas de servicios como mecanismo que permita la mejora de la calidad de los servicios del CIM.

De acuerdo con el artículo mencionado, las cartas de compromisos se encuadran en los mecanismos previstos para la mejora de la calidad de los servicios y son un instrumento a través del cual la Administración informa de los servicios que presta y los compromisos de calidad que asume con los ciudadanos y ciudadanas y la forma de revisión y mejora de éstos, garantizando la participación ciudadana en su aprobación y modificación.

Mediante el Decreto de Presidencia 308/2008, de 3 de diciembre, se aprobó la Carta de Compromisos del Servicio de Atención Ciudadana, la cual fue revisada mediante el Decreto de Presidencia 80/2012, de 9 de mayo de 2012.

Desde la última revisión de la Carta de Compromisos del Servicio de Atención Ciudadana se han producido cambios organizativos a raíz especialmente de la implantación de la administración electrónica con la entrada en vigor el 2 de octubre de 2016 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público. Además, se han producido cambios en el catálogo de servicios ofrecidos, concretamente con la incorporación de un nuevo trámite de resolución inmediata, relativo a la expedición por parte del Servicio de Atención Ciudadana de las tarjetas de descuento de transporte público en autobús, así como la eliminación del trámite relativo a la diligencia del libro de ruta, en aplicación del artículo 8 del Real decreto 70/2019, de 15 de febrero, que modifica el Reglamento de la Ley de ordenación de los transportes terrestres y otras normas reglamentarias (BOE de 20 de febrero de 2019), según el cual ya no es necesaria la diligencia del libro de ruta por parte de la Administración. De este modo es conveniente la revisión de la carta a fin de actualizarla, tal como prevé la misma carta de compromisos.

Por todo lo expuesto, a propuesta de la consejera ejecutiva de Servicios Generales, Participación Ciudadana y Vivienda,

#### RESUELVO:

**Primero.** Aprobar la revisión de la Carta de Compromisos del Servicio de Atención Ciudadana del Consejo Insular de Menorca que se adjunta como anexo.

**Segundo.** Disponer que se publique el anuncio de su aprobación en el Boletín Oficial de las Islas Baleares para su conocimiento público.

Maó, 26 de junio de 2019

**La secretaria**  
Rosa Salord Olèo



ANEXO

CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Documento matriz  
(revisión 2)  
Contenido

Presentación de la consejera ejecutiva de Servicios Generales, Participación Ciudadana y Vivienda.

1. Descripción del Servicio. Los principios estratégicos.
2. Catálogo de servicios y canales de atención.
3. Compromisos de servicio.
4. Indicadores de gestión.
5. Sugerencias y quejas.
6. Derechos de la ciudadanía.
7. Consejos útiles.
8. Dónde estamos.
9. Revisión de la carta de compromisos.

**Presentación de la consejera ejecutiva de Servicios Generales, Participación Ciudadana y Vivienda**

*Desde la aprobación inicial de esta carta de compromisos en diciembre de 2008, el Servicio de Atención Ciudadana informa sobre los servicios que ofrece, los compromisos de calidad en su prestación y los derechos de los usuarios.*

*Pero de hecho esta carta es más que un instrumento de comunicación, dado que implica la autoevaluación periódica mediante el seguimiento de los indicadores de gestión que lleva asociados. Estos indicadores se comunican a la ciudadanía mediante su publicación periódica en el sitio web del Consell Insular.*

*El motivo principal de esta actualización es la evolución del catálogo de servicios desde la última revisión de la carta del año 2012, el cual se ha ampliado con la incorporación de nuevos trámites de resolución inmediata, relativos en este caso a la expedición de las tarjetas de descuento de transporte público en autobús o en la solicitud y entrega de la tarjeta ciudadana de transportes de EMT de Palma. También se ha eliminado el trámite de resolución inmediata relativo a la diligencia del libro de ruta, a raíz de la entrada en vigor del Real Decreto 70 /2019, de 15 de febrero, que modifica el Reglamento de la Ley de ordenación de los transportes terrestres y otras normas reglamentarias (BOE de 20 de febrero de 2019), lo que supone la eliminación de cargas administrativas para el sector de transporte de viajeros en autobús.*

*El Servicio de Atención Ciudadana ha experimentado un gran cambio de modelo de gestión a raíz de la entrada en vigor de las leyes 39 /2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, y 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público, el día 2 de octubre de 2016, uno de los aspectos más notorios es la digitalización de la documentación presentada en el registro de entrada y el apoyo a los usuarios en el uso de los medios electrónicos en su relación con el Consell Insular.*

*Para terminar quisiera manifestar el compromiso firme del Consell Insular con la transparencia en la gestión, lo que se materializa no sólo mediante las cartas de compromisos, sino sobre todo con la publicación progresiva en el sitio web institucional ([www.cime.es](http://www.cime.es)), así como al portal de transparencia y participación ciudadana ([www.transparencia.cime.es](http://www.transparencia.cime.es)), de toda la información de la actividad del Consell Insular que sea de interés para la ciudadanía.*

Cristina Gómez Estévez

Consejera ejecutiva de Servicios Generales, Participación Ciudadana y Vivienda

**1. Descripción del servicio. Los principios estratégicos**

La estrategia de sostenibilidad, entendida como estrategia social, debe estar directamente ligada con la misión, visión y valores del CIM e incorporada a la cadena de creación de servicios y en la cadena de valor, así como en la gestión de las relaciones con los diversos grupos de nuestra institución.

Es por ello que definimos la misión, visión y valores del Servicio de Atención Ciudadana (SAC) de la siguiente manera:



**MISIÓN:**

El Servicio de Atención Ciudadana del CIM es un servicio con vocación de administración única que ofrece una atención integral a la ciudadanía y que pretende incrementar permanentemente la satisfacción de los ciudadanos simplificando y agilizando las gestiones.

**VISIÓN:**

Las personas son la esencia de nuestra gestión, a la vez que queremos ser el servicio de referencia para la ciudadanía en su relación con la Administración pública.

**VALORES:**

Los valores que nos rigen, como parte de nuestra cultura, son:

- Atención personalizada y equitativa
- Accesibilidad (horaria y de proximidad)
- Implicación
- Profesionalidad
- Transparencia
- Participación
- Cooperación con las otras administraciones públicas
- Eficiencia

## **2. Catálogo de servicios y canales de atención**

Podemos clasificar los servicios que ofrece el SAC en tres tipos: de información, de gestión y de participación y derechos.

### **De información:**

Facilitamos **información general** sobre la actividad del CIM, los aspectos relacionados con las competencias que le son propias y cualquier otro tema de interés para la ciudadanía.

Ofrecemos **información específica** de los trámites competencia del CIM (de resolución inmediata y no inmediata) y orientamos sobre otros trámites competencia de otras administraciones públicas, por ejemplo:

- Trámites de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares más solicitados:

1. Titulaciones náuticas de recreo
2. Exámenes para obtener la titulación de conocimientos de catalán
3. Registro de parejas estables
4. Registro de asociaciones

### **De gestión:**

Facilitamos la **recepción y el registro de entrada** de la documentación relacionada con las diferentes tramitaciones y la entrega a la ciudadanía de documentación asociada con gestiones en las que es parte interesada.

Actualmente somos oficina de asistencia en materia de registro de las administraciones y entidades de derecho público siguientes: Consell Insular de Menorca (CIM), Consejo Económico y Social de Menorca (CESM), Consorcio para la Protección de la Legalidad en Suelo Rústico Isla de Menorca (CLSRM), Consorcio del Pabellón Deportivo Multifuncional de Menorca (CPEM) y Consorcio Sociosanitario de Menorca (CSM).

De acuerdo con el artículo 16 punto 4 letra a de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, pueden presentarse en el registro de entrada del Consell Insular de Menorca las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos de las administraciones públicas.

Los registros presentados, siempre que sea posible, se envían de forma electrónica a la administración destinataria mediante el sistema de interconexión de registros (SIR) con la plataforma ORVE.

Gestionamos de forma integral los **trámites de resolución inmediata** siguientes:



- Licencias de pesca
- Título de familia numerosa (nuevos y renovaciones)
- Cotejo/compulsa de documentación
- Venta de impresos y publicaciones del CIM
- Expedición de certificados del Punto de Información Catastral
- Libro de reclamaciones de transporte
- Transporte turístico con reiteración
- Licencias de caza y permisos especiales de caza de zorrales con 'filats a coll' y de perdices con presillas
- PIN de la Carpeta Ciudadana
- Tarjetas de descuento de transporte regular de viajeros en autobús
- Tarjetas ciudadanas de transportes de la EMT de Palma (recepción de las solicitudes y entrega de la tarjeta, en su caso; la expedición la realiza la EMT)

#### De participación y derechos:

Facilitamos la presentación de **quejas** relacionadas con cualquier asunto, así como las **sugerencias** para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

Tenemos a disposición de los interesados los expedientes que están en periodo de **exposición pública**, así como el **tablón de edictos**.

Clasificación de los servicios según el canal de atención:

SERVICIO	Canal de atención			
	Presencial	Teléfono (971356050)	Web (1) <a href="http://www.carpetaciudadana.org">www.carpetaciudadana.org</a>	Correo postal
Petición de información general y específica	▪	▪	▪	▪
Consulta de expedientes en exposición pública	▪			
Registre de entrada	▪		▪	▪
Entrega de documentación	▪			▪
Licencias de pesca	▪		▪	▪
Título de familia numerosa (nuevos y renovaciones)	▪		▪	▪
Cotejo/compulsa de documentación	▪			▪
Venda de impresos y publicaciones del CIM	▪		▪	▪
Expedición de certificados del Punto de Información Catastral	▪		▪ (2)	▪
Libro de reclamaciones de transporte	▪		▪	▪
Transporte turístico con reiteración	▪		▪	▪
Consulta del tablón de edictos	▪		▪	
Sugerencias y quejas	▪		▪	▪
Licencias de caza	▪		▪	▪
Obtención del PIN de la Carpeta Ciudadana	▪		▪ (3)	
Tarjetas de descuento de transporte regular de viajeros en autobús	▪		▪	▪
Tarjetas ciudadanas de transportes de EMT de Palma	▪		▪	▪

(1) Tramitación electrónica desde la Carpeta Ciudadana disponible a la sede electrónica del CIM <https://seuelectronica.cime.es> i [www.carpetaciudadana.org](http://www.carpetaciudadana.org). Requiere identificación mediante PIN ciudadano o certificado digital y firma electrónica mediante certificado digital. La solicitud es electrónica pero, en este caso, la resolución no es inmediata.

(2) Canal habilitado desde la sede electrónica del Catastro (<https://www.sedecatastro.gob.es/>).

(3) La solicitud del PIN Ciudadano se puede realizar desde la Carpeta Ciudadana del CIM. La obtención del PIN requiere tramitación presencial.

#### 3. Compromisos de servicio

Nuestros compromisos son:

Compromisos generales:

- **Facilitar la obtención de la información y los impresos:** mantener actualizada la información de los trámites y impresos disponibles en la web [www.cime.es](http://www.cime.es).
- Hacer público el índice de satisfacción de los usuarios del servicio fruto de la realización de encuestas o de otros mecanismos de evaluación.
- Comunicar anualmente la evaluación del cumplimiento de los compromisos fijados mediante la publicación de los indicadores en la web institucional.

Compromisos concretos:

**Facilitar la realización de los trámites:**

- Incorporar siempre que sea posible nuevos trámites dentro del catálogo de trámites de resolución inmediata o de tramitación corta.
- Asistir a los ciudadanos en el uso de medios electrónicos, según establece el art. 12 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

**Plazos de tramitación:**

- El 95% de los trámites de resolución inmediata se resuelven el mismo día y el 5% restante se resuelven en un plazo máximo de una semana. Cuando un mismo ciudadano/a requiera la tramitación de solicitudes múltiples y debido al volumen de trabajo del servicio no puedan gestionar de forma inmediata, se resolverán en un plazo máximo de una semana.
- Las sugerencias y quejas relacionados con el Servicio de Atención Ciudadana se deben contestar en un plazo máximo de quince días (art. 5 del Reglamento de participación ciudadana del CIM).
- Las peticiones de información realizadas mediante el canal web o correo electrónico han de contestar en un plazo máximo de veinte días.

**4. Indicadores de gestión**

Los indicadores de gestión fijados para evaluar el cumplimiento de los compromisos son:

Compromiso	Indicador
Incorporar siempre que sea posible nuevos trámites dentro del catálogo de trámites de resolución inmediata	- Nº de trámites nuevos de resolución inmediata disponibles
	- Nº total de trámites de resolución inmediata disponibles
El 95% de los trámites de resolución inmediata se resuelven el mismo día y el 5% restante se resuelven en un plazo máximo de una semana. Las peticiones múltiples y las recibidas mediante el registro electrónico se resolverán en un plazo máximo de una semana	- % de trámites de resolución inmediata resueltos el mismo día
	- % de trámites de resolución inmediata resueltos en un plazo máximo de una semana
Las sugerencias y quejas relacionadas con el Servicio de Atención Ciudadana se deben contestar en un plazo máximo de quince días	% de sugerencias y quejas relacionadas con el SAC tramitados en un plazo máximo de quince días
Las peticiones de información realizadas mediante el canal web o correo electrónico han de contestar en un plazo máximo de veinte días	% de peticiones de información recibidas por el canal web o por correo electrónico respuestas en un plazo máximo de veinte días

**5. Sugerencias y quejas**

Según el título 8 del Reglamento orgánico del CIM, art. 182, punto 7:

Los ciudadanos y las ciudadanas residentes y no residentes, de acuerdo con la legislación general y lo establecido en este reglamento, tienen derecho a presentar reclamaciones y quejas a los órganos del Consell Insular de Menorca o en la Comisión de Agravios.

Y de acuerdo con lo señalado en el art. 5 del Reglamento de participación ciudadana:

1. Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a presentar quejas o reclamaciones respecto del funcionamiento de los servicios del CIM.
2. Las mismas se podrán presentar por escrito o por cualquier otro medio que el CIM ponga al alcance de la ciudadanía, deberán ir dirigidas a la presidencia y deberán indicar el servicio afectado y el motivo de la queja o reclamación.



3. El SAC será el encargado de la tramitación de las quejas o reclamaciones, de su envío al departamento responsable del servicio afectado por la queja y de dar una respuesta al ciudadano en el plazo máximo de quince días una vez haya recabado la información correspondiente.

4. Si los ciudadanos o ciudadanas no obtienen una respuesta a las quejas o reclamaciones presentadas o éstas no son satisfechas de manera satisfactoria podrán dirigirse a la Comisión de Agravios en la forma prevista en el título VI de este reglamento. En cualquier caso, la presentación de una queja o reclamación será requisito previo para poder solicitar la intervención de la Comisión de Agravios.

Y en el art. 6:

1. Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a formular sugerencias en relación con los servicios y las actividades propios del CIM con el objeto de contribuir a mejorar el funcionamiento.

2. Las sugerencias se podrán presentar por escrito o por cualquier otro medio que el CIM ponga al alcance de la ciudadanía. El SAC será el encargado de su admisión y remisión al departamento responsable del servicio afectado.

Asimismo, una de las bases principales para que el SAC consiga incrementar la satisfacción de los ciudadanos y las ciudadanas es que tengan acceso fácil y directo al sistema de sugerencias y quejas, que se pueden presentar a través de tres canales diferentes, ya mencionados anteriormente.

#### **Presencial**

En los buzones instalados en las oficinas del SAC, de Maó y de Ciutadella, los ciudadanos y las ciudadanas pueden entregar el impreso que se ofrece específicamente o bien depositar el escrito que consideren oportuno.

En determinados casos, cuando los ciudadanos deseen exponer personalmente su queja, el SAC les puede concertar entrevistas con los representantes de los departamentos afectados.

#### **Telemático**

A través de los canales siguientes:

- 1) Espacio habilitado con esta finalidad, que se encuentra en la página principal del sitio web del CIM ([www.cime.es](http://www.cime.es)).
- 2) Dirección electrónica del SAC, [info.sac@cime.es](mailto:info.sac@cime.es).
- 3) Registro electrónico del CIM, disponible en la Carpeta Ciudadana, [www.carpetaciudadana.org](http://www.carpetaciudadana.org).

#### **Correo postal**

Dirigido a cualquiera de las oficinas del SAC, de Mahón o de Ciutadella (véanse las direcciones en el apartado 8).

La respuesta a las quejas debe darse en un plazo máximo de quince días, según lo establecido en los art. 5 y 6 del Reglamento de participación ciudadana.

#### **6. Derechos de la ciudadanía**

Los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, establecen, entre otros, el derecho:

- A comunicarse con las administraciones públicas a través de un punto de acceso general electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las administraciones públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su comunidad autónoma.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que les facilitarán el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las administraciones públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A obtener utilizar los medios de identificación y firma electrónica que prevé esta ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las administraciones públicas.
- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los cuales tenga la condición de interesados.
- A acceder y a obtener una copia de los documentos contenidos en los procedimientos mencionados.



- A identificar las autoridades y el personal al servicio de las administraciones públicas bajo la responsabilidad de las que se tramiten los procedimientos.
- A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tienen derecho a obtener una copia autenticada.
- A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya estén en poder de las administraciones públicas o que hayan sido elaborados por estas.
- A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- A obtener información y orientación sobre los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- A actuar asistidos de un asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.

En el mismo sentido se expresa el título 8º del Reglamento orgánico del CIM, que dice textualmente lo siguiente:

Los ciudadanos y las ciudadanas residentes y no residentes, de acuerdo con la legislación general y lo que establece este Reglamento, tienen derecho a:

1. Recibir, con carácter general, una información amplia, puntual y objetiva sobre los asuntos insulares.
2. Acceder a la información y documentación contenida en los archivos y registros insulares en los términos establecidos en la legislación vigente, mediante petición por escrito, siempre que no se trate de información de acceso directo. La denegación o limitación de este derecho mientras afecte a la seguridad y defensa del Estado, la investigación de delitos o la intimidad de las personas y otras materias protegidas por ley, se efectuará mediante resolución motivada; en el plazo máximo de veinte días contados desde la fecha de presentación de la solicitud.
3. Consultar las actas y resoluciones de todos los órganos del Consell Insular de Menorca y obtener copias o certificados acreditativos en los términos establecidos por la legislación vigente.
4. Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesado y obtener copia de los documentos que integren el expediente correspondiente.
5. Ser recibidos en audiencia por las autoridades dentro de los horarios de visita.
6. Asistir a las sesiones de los órganos del Consell Insular de Menorca cuando éstas tengan el carácter de públicas.
7. Presentar reclamaciones y quejas a los órganos del Consell Insular de Menorca o en la Comisión de Agravios.

También el Reglamento de participación ciudadana del CIM, en el título I, los menciona explicando en cada uno de los artículos los derechos de la ciudadanía:

- a la participación
- a la información
- de propuesta
- a la iniciativa popular
- a presentar quejas o reclamaciones
- a formular sugerencias
- de audiencia
- de asistencia y participación en las sesiones de los órganos colegiados insulares

Por otra parte, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, garantiza a la ciudadanía sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación de tratamiento y portabilidad de los datos personales facilitados con la finalidad de gestionar una solicitud.

## 7. Consejos útiles

Para evitar desplazamientos innecesarios, le aconsejamos que antes de hacer sus gestiones nos llame al 971356050, o bien que consulte nuestra web, [www.cime.es](http://www.cime.es).

Además, les recordamos que:

- Nuestros horarios son ampliamente accesibles, dado que tenemos abierto al público no sólo por las mañanas sino también a las tardes de lunes a viernes. Puede consultarlos en el apartado 8, "Dónde estamos".



- Las horas más adecuadas para hacer gestiones en nuestras oficinas, a causa de una menor afluencia de público, son a primera hora de la mañana, de 8.30 a 11.00 h.
- Es muy conveniente que nos informe de sus datos personales y, en especial, de los datos de contacto (teléfono, correo electrónico, etc.) para que podamos localizar en poco tiempo, si fuera el caso.
- Cuando empiecen un trámite, la tramitación será más rápida si aportan la documentación completa y correcta.
- Si tiene que hacer gestiones enmarcadas dentro plazos, es aconsejable no esperar al último día para hacerlas.
- Y si no quedan satisfechos con la atención recibida, no duden en presentar su sugerencia o queja.

## 8. Donde nos pueden encontrar

### SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

Nuestras oficinas se encuentran en:

- Plaza de la Biosfera, 5 – 07703 Maó
  - Plaza de la Catedral, 5 – 07760 Ciutadella
- Nuestros horarios de atención ciudadana son:
- de lunes a viernes: de 8.30 a 14.00 h y de 16.30 a 19.00 h

Durante el verano y las fiestas de Navidad el horario de atención es de lunes a viernes de 8.30 a 14.00 h. Pueden consultar las fechas concretas en la web [www.cime.es](http://www.cime.es).

Nuestro número de teléfono es:

- 971 35 60 50

Nuestro fax es:

- 971 36 83 93

Nuestra dirección electrónica es:

[info.sac@cime.es](mailto:info.sac@cime.es)

Además, cualquier solicitud, escrito o comunicación que dirigirse al Consell Insular de Menorca se puede presentar en los registros de cualquier administración pública, según el art. 16.4, letra a, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, así como el registro electrónico común de la Administración General del Estado (REC), a la dirección <https://rec.redsara.es/registro/action/are/acceso.do>.

## 9. Revisión de la carta de compromisos

La Carta de compromisos se revisará al menos cada tres años, o bien cuando haya cambios organizativos o normativos que afecten a su contenido o la aplicación.

La Carta de compromisos, así como el resultado anual de los indicadores asociados a los compromisos, se deben poder consultar al Servicio de Atención Ciudadana y el sitio web del Consell Insular de Menorca, [www.cime.es](http://www.cime.es).

